指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針

令和４年４月

金　融　庁

指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針

Ⅰ　基本的考え方

Ⅰ－１　指定紛争解決機関の監督に関する基本的考え方

（１）金融分野における裁判外紛争解決制度（以下「金融ＡＤＲ制度」という。）は、金融商品・サービスの利用者と金融機関間のトラブルについて、指定紛争解決機関（以下「指定機関」という。）が、専門的な知見を活かしつつ、中立・公正な立場で、裁判外での簡易・迅速な解決手段を提供するものであり、利用者保護の充実、利用者利便の向上のため、重要な役割を果たしている。また、金融ＡＤＲ制度の充実は、金融商品・サービスに対する利用者の信頼性の向上につながるものであり、信頼・活力のある金融・資本市場の構築のためにも大きな意義がある。

指定機関は、こうした金融ＡＤＲ制度の意義を踏まえ、法令及び業務規程等に基づき、利用者の立場から利用し易い手続を整備し、中立・公正かつ簡易・迅速なトラブルの解決に努めるとともに、トラブルに関する情報の分析・類型化等を行い、その結果を適時・適切に、利用者及び加入金融機関（指定機関が手続実施基本契約を締結した金融機関）等に対し提供することにより、同種のトラブルの未然防止に資することが求められる。

指定機関の監督は、指定機関に対する定期的・継続的なヒアリングや指定機関から提供された各種の情報の蓄積及び分析を通じて、法令及び業務規程等に基づいた指定機関の公正かつ適確な業務運営を確保し、もって利用者の信頼を確保することを目的とする。また、指定機関に対し、他の指定機関との連携等により、手続の整合性の確保や利用者の利便性の向上を促すことが必要である。

なお、指定機関の監督においては、基本的に、苦情処理手続及び紛争解決手続における個別事案の結果の適否を評価するものではないことに留意する。

（注）「ＡＤＲ」: Alternative Dispute Resolution（裁判外紛争解決手続）

（２）指定機関の監督に携わる職員は、（１）の基本的考え方を踏まえつつ、業務遂行に当たって、以下の事項を行動規範とし、行政の信認の確保に努めることとする。

①　国民からの負託と職務倫理の保持

自らの業務が国民から負託された職責に基づくものであって、その遂行に当たっては、Ⅰ－１（１）における指定機関の監督の目的を最優先の課題として行う必要があることを意識するとともに、職務に係る倫理の保持に努め、金融行政に対する国民の信頼を確保することを目指す。

②　綱紀・品位、秘密の保持

金融行政の遂行に当たり、綱紀・品位及び秘密の保持を徹底し、穏健冷静な態度で臨む。

③　大局的かつ中長期的な視点

金融サービスを利用する国民や企業の目線に立って、局所的・短期的な問題設定・解決のみに甘んじるのではなく、根本原因を把握し、大局的かつ中長期的な視点から、

早め早めに問題解決に取り組む。

④　公正性・公平性

法令等に基づく適正な手続きに則り、各指定機関の状況を踏まえて、公正・公平に業務を遂行する。

⑤　指定機関の自主的努力の尊重

指定機関の監督の目的を達成するためには、指定機関による自主的な取組みと創意工夫が不可欠であることを自覚し、指定機関の業務の運営についての自主的な努力を尊重するよう配慮する。

⑥　自己研鑽

諸外国を含む金融に関する諸規制や金融機関の動向等のほか、金融という経済インフラを取り巻く幅広い社会・経済事象について、基本的知見を養う。

⑦　適切かつ密接な組織内外の関係者との連携

実効性の高い監督を実現するためには、自らの所管に限らない広い視野が重要であり、庁内外の様々な主体と適切かつ密接に連携する。

Ｉ－２　監督指針策定の趣旨

指定機関は、「金融商品取引法等の一部を改正する法律」（平成 21 年法律第 58 号）において、金融商品取引法（昭和 23 年法律第 25 号。以下「金商法」という。）を含む 16 の法律に創設された金融ＡＤＲ制度の中核となる機関であり、平成 22 年 10 月に紛争解決等業務を開始した。

指定機関が紛争解決等業務を開始した後、金融トラブル連絡調整協議会（注１）等において、指定機関に係る課題等を議論してきた。また、平成 25 年３月には、それまでの指定機関の業務遂行状況の検証や金融ＡＤＲ制度の在り方の検討を行った「金融ＡＤＲ制度のフォローアップに関する有識者会議」（注２）において、その議論が取りまとめられた。同取りまとめにおいて、指定機関は、利用者保護に一定の役割を果たしているとの評価がある一方で、指定機関等に対する利用者の信頼性・利便性の向上、各指定機関間において分かり易く整合的な手続の構築及び各指定機関間の連携強化等が求められている。

以上の経緯を経て、指定機関に対する監督の透明性を確保し、金融ＡＤＲ制度に対する利用者の信頼性の向上に資するため、上記の取りまとめを参考としつつ、16 の法律に共通する監督の着眼点及び手法等を整備することとした（注３）。この際、指定機関に係る指定の申請に対する審査基準を定めた「金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ＡＤＲ）に関する留意事項について（金融ＡＤＲガイドライン）」の内容も踏まえていることから、本監督指針の策定に伴い、同ガイドラインは廃止する。

本監督指針は、指定機関の業務運営態勢等を踏まえ、様々なケースに対応できるように作成したものであり、本監督指針に記載されている監督上の評価項目等の全てを各々の指定機関に一律に求めているものではない。したがって、各評価項目等における字義通りの対応が行われていない場合であっても、利用者保護等の観点から問題のない限り、不適切

とするものではないことに留意し、機械的・画一的な運用に陥らないように配慮する必要がある。一方、評価項目等に係る機能が形式的に具備されていたとしても、利用者保護等の観点からは必ずしも十分とはいえない場合もあることに留意する必要がある。

（注１）平成 12 年の金融審議会答申を踏まえ、金融分野における裁判外紛争解決制度の改善のため、学識経験者・弁護士・消費者団体・業界団体（平成 22 年 10 月以降は指定機関を含む。）及び金融当局等が任意に参加し、設置された協議会。

（注２）金融商品取引法等の一部を改正する法律附則において、法施行後３年以内に、指定機関の業務の遂行状況等を踏まえ、金融ＡＤＲ制度の在り方等について検討を行うべき旨が規定されていることも勘案し、金融ＡＤＲ制度を、より一層、利用者利便の向上に資するものとするため、金融庁総務企画局長のもとに設置された有識者会議。

（注３）

① 本監督指針において、便宜上、金商法、同法施行令（昭和 40 年政令第 321 号）及び金融商品取引法第５章の５の規定による指定紛争解決機関に関する内閣府令（平成 21 年内閣府令第 77 号。以下「指定機関府令」という。）における該当条項を示している。なお、金商法を含む 16 の法律において、金融ＡＤＲ制度に関する同旨の規定が措置されており、他の法律により指定された指定機関については、その法律の該当規定を適用する。

② 指定機関制度が導入された 16 の法律は以下の通り。

・金商法
・無尽業法（昭和６年法律第 42 号）
・金融機関の信託業務の兼営等に関する法律（昭和 18 年法律第 43 号）
・農業協同組合法（昭和 22 年法律第 132 号）
・水産業協同組合法（昭和 23 年法律第 242 号）
・中小企業等協同組合法（昭和 24 年法律第 181 号）
・信用金庫法（昭和 26 年法律第 238 号）
・長期信用銀行法（昭和 27 年法律第 187 号）
・労働金庫法（昭和 28 年法律第 227 号）
・銀行法（昭和 56 年法律第 59 号）
・貸金業法（昭和 58 年法律第 32 号）
・保険業法（平成７年法律第 105 号）
・農林中央金庫法（平成 13 年法律第 93 号）
・信託業法（平成 16 年法律第 154 号）
・資金決済に関する法律（平成 21 年法律第 59 号）
・証券取引法等の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 18 年法律第 66 号）第 57 条第２項の規定によりなおその効力を有するものとされる同法第１条の規定による廃止前の抵当証券業の規制等に関する法律（昭和 62 年法律第 114 号）

Ⅱ　指定紛争解決機関の監督に係る事務処理上の留意点等

Ⅱ－１　紛争解決等業務の運営状況等のヒアリング

（１）定期的なヒアリング

金商法第 156 条の 57 の規定に基づき、指定機関より紛争解決等業務に関する報告書の提出を受けた際に、当該事業年度の業務運営状況、業務運営態勢及び収支状況等についてヒアリングを実施する。

（２）随時のヒアリング

指定機関に関する問題や最近の業務運営状況等を速やかに把握する必要が生じた場合等においては、オフサイト・モニタリングの一環として、随時、ヒアリングを実施する。

Ⅱ－２　検査部局との連携等

（１）検査部局による検査着手前の連携

指定機関に対する検査着手に当たり、企画市場局総務課金融トラブル解決制度推進室（以下「金融ＡＤＲ室」という。）は指定機関の検査を行う検査部局に対し、検査着手先の指定機関に係る以下の事項について説明を行うものとする。

①　前回検査から当該時点までの当該指定機関の主な動き（業務運営状況、業務運営態勢等）
②　直近の収支状況等
③　各種ヒアリングの結果
④　監督上の措置（報告徴求、行政処分等）の発動及びフォローアップの状況
⑤　金融ＡＤＲ室として検査で重視すべきであると考える点
⑥　その他

（２）検査を通じて把握された問題点に係る監督上の対応

検査部局が実施した指定機関に対する検査における問題点等について、その検査結果を監督業務に適切に反映させる観点から、Ⅱ－６に基づき行政処分その他の措置を検討する。

Ⅱ－３　指定紛争解決機関に関する相談・苦情等への対応

Ⅱ－３－１　指定紛争解決機関に関する相談・苦情等を受けた場合の対応

指定機関に関する相談・苦情等について、金融庁においては金融サービス利用者相談室（以下「相談室」という。）が第一義的な受付窓口となるが、申出人に対しては、当局は個

別事案に関してあっせん等を行う立場にないことを説明する。

なお、寄せられた指定機関に関する相談・苦情等のうち、申出人が指定機関側への情報提供について承諾している場合には、原則として、金融ＡＤＲ室において、当該指定機関への情報提供を行うものとする。

Ⅱ－３－２　金融サービス利用者相談室との連携

金融ＡＤＲ室においては、相談室に寄せられた指定機関に関する相談・苦情等の監督業務への適切な反映を図るため、以下の対応をとるものとする。

①　相談室から回付される相談・苦情等の分析

②　相談室との情報交換

Ⅱ－４　法令照会を受けた場合の対応

（１）照会を受ける内容の範囲

金融ＡＤＲ室においては、金商法等金融庁が所管する法令のうち、指定機関に関するものに係る照会を受けるものとする。なお、照会が権限外の法令等に係るものであった場合には、コメント等は厳に慎むものとする。

（２）照会に対する回答方法

①　本監督指針や既存資料等により回答可能なものについては、適宜回答する。

②　金融ＡＤＲ室長は、（１）の法令に関し、指定機関から受けた、以下のイ及びロの項目で定める要件を満たす一般的な照会であって、書面による回答及び公表を行うことが法令適用の予測可能性向上等の観点から適切と認められるものについては、これに対する回答を書面により行い、その内容を公表する。

イ．本手続の対象となる照会の範囲

本手続の対象となる照会は、以下の要件の全てを満たすものとする。

ａ．特定の指定機関における個別の紛争解決等業務に対する法令適用の有無を照会するものではない、一般的な法令解釈に係るものであること（法令適用事前確認手続制度の利用が可能でないこと。）。

ｂ．事実関係の認定を伴う照会でないこと。

ｃ．照会内容が、（１）の法令の適用を受ける指定機関に共通する紛争解決等業務に係る照会であって、多くの指定機関からの照会が予想される事項であること。

ｄ．過去に公表された金融ＡＤＲガイドライン等により、明らかになっているものでないこと。

ロ．照会書面（電子的方法を含む。）

本手続の利用を希望する照会者からは、以下の内容が記載された照会書面の提出を受けるものとする。また、照会書面のほかに、照会内容及び上記イに記載した事

項を判断するために、記載事項や資料の追加を要する場合には、照会者に対して照会書面の補正及び追加資料の提出を求めるものとする。

ａ．照会の対象となる法令の条項及び具体的な論点

ｂ．照会に関する照会者の見解及び根拠

ｃ．照会及び回答内容が公表されることに関する同意

ハ．照会窓口

照会書面の受付窓口は、金融ＡＤＲ室とする。

ニ．回答

ａ．金融ＡＤＲ室長は、照会者からの照会書面が照会窓口に到達してから原則として２ヵ月以内に、照会者に対して回答を行うよう努めるものとし、２ヵ月以内に回答できない場合には、照会者に対してその理由を説明するとともに、回答時期の目途を伝えるものとする。

ｂ．回答書面には、以下の内容を付記する。

「本回答は、照会対象法令を所管する立場から、照会書面に記載された情報のみを前提に、照会対象法令に関し、現時点における一般的な見解を示すものであり、個別具体的な事例への適用を判断するものではなく、また、もとより捜査当局の判断や司法判断を拘束しうるものではない。」

ｃ．本手続による回答を行わない場合には、金融ＡＤＲ室長は、照会者に対し、その旨及び理由を説明する。

ホ．公表

上記ニの回答を行った場合には、速やかに照会及び回答内容を金融庁ホームページ上に掲載して、公表する。

③　上記②に該当するもの以外のもので照会頻度が高いもの等については、必要に応じて応接簿を作成した上で、関係部局に回覧し、金融ＡＤＲ室に保存する。

Ⅱ－５　行政指導等を行う際の留意点等

Ⅱ－５－１　行政指導等を行う際の留意点

指定機関に対して、行政指導等（行政指導等とは、行政手続法（平成５年法律第88号）第２条第６号にいう行政指導に加え、行政指導との区別が必ずしも明確ではない情報提供、相談、助言等の行為を含む。）を行うに当たっては、行政手続法等の法令等に沿って適正に行うものとする。特に行政指導を行う際には、以下の点に留意する。

（１）一般原則（行政手続法第32条）

①　行政指導の内容があくまでも相手方の任意の協力によってのみ実現されているか。例えば、以下の点に留意する。

イ．行政指導の内容及び運用の実態、担当者の対応等について、相手方の理解を得ているか。

ロ．相手方が行政指導に協力できないとの意思を明確に表明しているにもかかわらず、行政指導を継続していないか。

② 相手方が行政指導に従わなかったことを理由として不利益な取扱いをしてはいないか。

イ．行政指導に従わない事実を法律の根拠なく公表することも、公表することにより経済的な損失を与えるなど相手方に対する社会的制裁として機能するような状況の下では、「不利益な取扱い」に当たる場合があることに留意する。

ロ．行政指導を行う段階においては処分権限を行使するか否かは明確でなくても、行政指導を行った後の状況によっては処分権限行使の要件に該当し、当該権限を行使することがあり得る場合に、そのことを示して行政指導をすること自体を否定するものではない。

（２）申請に関連する行政指導（行政手続法第33条）

申請者が当該行政指導に従う意思がない旨を表明したにもかかわらず、当該行政指導を継続すること等により、当該申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。

① 申請者が、明示的に行政指導に従わない旨の意思表示をしていない場合であっても、行政指導の経緯や周囲の客観情勢の変化等を勘案し、行政指導の相手方に拒否の意思表示がないかどうかを判断する。

② 申請者が行政指導に対応している場合でも、申請に対する判断・応答が留保されることについて任意に同意しているとは必ずしもいえないことに留意する。

③ 例えば、以下の点に留意する。

イ．申請者が行政指導に従わざるを得ないようにさせ、申請者の権利の行使を妨げるようなことをしていないか。

ロ．申請者が行政指導に従わない旨の意思表明を明確には行っていない場合、行政指導を行っていることを理由に申請に対する審査・応答を留保していないか。

ハ．申請者が行政指導に従わない意思を表明した場合には、行政指導を中止し、申請に対し、速やかに適切な対応をしているか。

（３）許認可等の権限に関連する行政指導（行政手続法第34条）

許認可等をする権限又は許認可等に基づく処分をする権限を行使することができない場合又は行使する意思がない場合にもかかわらず、当該権限を行使し得る旨を殊更に示すことにより相手方に当該行政指導に従うことを余儀なくさせていないか。

例えば、以下の点に留意する。

① 許認可等の拒否処分をすることができないにもかかわらず、できる旨を示して一定の作為又は不作為を求めていないか。

② 行政指導に従わなければすぐにでも権限を行使することを示唆したり、何らかの不利益な取扱いを行ったりすることを暗示するなど、相手方が行政指導に従わざるを得ないように仕向けてはいないか。

（４）行政指導の方式（行政手続法第35条）

① 行政指導を行う際には、相手方に対し、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を明確に示しているか。

例えば、以下の点に留意する。

イ．相手方に対して求める作為又は不作為の内容を明確にしているか。

ロ．当該行政指導をどの担当者の責任において行うものであるかを示しているか。

ハ．個別の法律に根拠を有する行政指導を行う際には、その根拠条項を示しているか。

ニ．個別の法律に根拠を有さない行政指導を行う際には、当該行政指導の必要性について理解を得るため、その趣旨を伝えているか。

② 行政指導について、相手方から、行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を記載した書面の交付を求められた時は、行政上特別の支障がない限り、原則としてこれを交付しているか（ただし、行政手続法第35条第３項各号に該当する場合を除く。）。

イ．書面の交付を求められた場合には、できるだけ速やかに交付することが必要である。

ロ．書面交付を拒み得る「行政上特別の支障」がある場合とは、書面が作成者の意図と無関係に利用、解釈されること等により行政目的が達成できなくなる場合等、その行政指導の趣旨及び内容並びに責任者を書面で示すことが行政運営上著しい支障を生じさせる場合をいう。

ハ．単に処理件数が大量であるだけの場合や単に迅速に行う必要がある場合であることをもって、「行政上特別の支障」がある場合に該当するとはいえないことに留意する。

Ⅱ－５－２ 面談等を行う際の留意点

職員が、指定機関の役職員等と面談等（面談、電話、電子メール等によるやりとりをいう。以下同じ。）を行うに際しては、以下の事項に留意する。

① 面談等に参加する職員は、常に綱紀及び品位を保持し、穏健冷静な態度で臨んでいるか。

② 面談等の目的、相手方の氏名・所属等を確認しているか。

③ 面談等の方法、面談等を行う場所、時間帯、参加している職員及び相手方が、面談等の目的・内容からみてふさわしいものとなっているか。

④ 面談等の内容・結果について双方の認識が一致するよう、必要に応じ確認しているか。特に、面談等の内容・結果が守秘義務の対象となる場合には、そのことが当事者双方にとって明確となっているか。

⑤ 面談等の内容が上司の判断を仰ぐ必要のある場合において、状況に応じあらかじめ上司の判断を仰ぎ、又は事後に速やかに報告しているか。また、同様の事案について複数の相手方と個別に面談等を行う場合には、行政の対応の統一性・透明性に配慮している

か。

Ⅱ－６　行政処分を行う際の留意点

Ⅱ－６－１　検査結果等への対応

（１）検査結果への対応

検査部局が実施した指定機関に対する検査については、検査結果を以下のとおり監督業務に適切に反映させるものとする。

①　検査結果通知書又は検査報告書において指摘された事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項を取りまとめた報告書を概ね１ヵ月以内（必要に応じ項目ごとに短縮する。）に提出することを、指定機関に対して金商法第156条の58第１項の規定に基づき命ずる。

②　報告書が提出された段階においては、指定機関に対し十分なヒアリングを行うものとする。ヒアリングに当たっては、検査部局とも緊密な連携を図るものとする。

③　検査結果及び金商法第156条の58第１項の規定に基づく報告書の内容等により、改善・対応に一定の期間を要すると認められる場合には、定期的なヒアリングを実施するなど、フォローアップを行うものとする。

④　証券取引等監視委員会事務局が行う検査において、証券取引等監視委員会より、金融庁設置法（平成10年法律第130号）第20条第１項の規定に基づき「行政処分その他の措置」について勧告があった場合、金融ＡＤＲ室においては、その内容について検討を行った上で、金商法第156条の58第１項の規定に基づく報告徴求命令、同法第156条の59第１項又は第156条の61第１項の規定に基づく行政処分その他の適切な措置を検討する。

（注）金融庁総合政策局リスク分析総括課が行う検査においても、その内容について検討を行った上で、上記の行政処分その他の適切な措置を検討する。

（２）オフサイト・モニタリング等に基づく報告徴求

①　オフサイト・モニタリング等を通じて、指定機関における公正かつ適確な紛争解決等業務の遂行に関し問題があると認められる場合においては、金商法第156条の58第１項の規定に基づき、当該事項についての事実認識、発生原因分析、改善・対応策その他必要と認められる事項について、報告を求めるものとする。

②　報告を検証した結果、更に精査する必要があると認められる場合においては、金商法第156条の58第１項の規定に基づき、追加報告を求めるものとする。

③　上記報告を検証した結果、紛争解決等業務の公正性・適確性の観点から重大な問題が発生しておらず、かつ、指定機関の自主的な改善への取組を求めることが可能な場合においては、任意のヒアリング等を通じて、報告された改善・対応策のフォローアップを行うものとする。

④　必要があれば、金商法第156条の58第１項の規定に基づき、定期的な報告を求め、フォローアップを行うものとする。

Ⅱ－６－２　行政処分

上記Ⅱ－６－１に掲げる、指定機関からの報告書又は証券取引等監視委員会からの勧告書の内容について、本監督指針に掲げた評価項目等に照らして総合的に検証した結果、紛争解決等業務の公正性・適確性の観点から重大な問題が認められる場合、以下の（１）から（３）までに掲げる要素を勘案するとともに、これら以外に考慮すべき要素がないかどうかを吟味した上で、

①　改善に向けた取組を指定機関の自主性に委ねることが適当かどうか。

②　改善に相当の取組を要し、一定期間業務改善に専念・集中させる必要があるかどうか。

③　紛争解決等業務を継続させることが適当かどうか。

等の点について検討を行い、金商法第156条の59第１項（業務改善命令）、同法第156条の61第１項（業務停止命令又は指定の取消し）の規定に基づく行政処分の内容を決定する。

なお、行政処分を行うに当たって、当該処分が金商法第156条の59第２項又は同法第156条の61第２項に該当する場合は、法務大臣への協議が必要となることに留意する。

（１）当該行為の重大性・悪質性

①　公益侵害の程度

当該指定機関のみならず、金融ＡＤＲ制度に対する信頼性を損なうなど公益を著しく侵害していないか。

②　被害の程度

広範囲にわたって多数の利用者が被害を受けたかどうか。個々の利用者が受けた被害がどの程度深刻か。

③　行為自体の悪質性

例えば、利用者から多数の苦情を受けているのにもかかわらず、引き続き同様の行為を繰り返すなど、当該行為が悪質であったか。

④　行為が行われた期間や反復性

当該行為が長期間にわたって行われたのか、短期間のものだったのか。反復・継続して行われたものか、１回限りのものか。また、過去に同様の行為が行われたことがあるか。

⑤　故意性の有無

当該行為が違法・不適切であることを認識しつつ故意に行われたのか、過失によるものか。

⑥　組織性の有無

当該行為が現場の個人の判断で行われたものか、あるいは管理者も関わっていたのか。更に役員の関与があったのか。

⑦　隠蔽の有無

問題を認識した後に隠蔽行為はなかったか。隠蔽がある場合には、それが組織的なものであったか。

⑧　反社会的勢力の関与の有無

反社会的勢力の関与はなかったか。関与がある場合には、どの程度か。

（２）当該行為の背景となった業務運営態勢の適切性

①　役員の法令等遵守に関する認識や取組は十分か。

②　内部監査部門又はそれに代わる検証態勢は十分か、また適切に機能しているか。

③　法令等遵守態勢は十分か、また適切に機能しているか。

④　紛争解決等業務に従事する役職員等の法令等遵守に関する認識は十分か、また教育が十分になされているか。

（３）軽減事由

上記（１）及び（２）のほかに、行政による対応に先行して、指定機関自身が自主的に利用者保護のために所要の対応に取り組んでいる、といった軽減事由があるか。

Ⅱ－６－３　標準処理期間

上記Ⅱ－６－２の行政処分をしようとする場合には、

①　上記Ⅱ－６－１に掲げる、指定機関からの報告書又は証券取引等監視委員会からの勧告書を受理したときから、１ヵ月（法務大臣への協議が必要な場合又は処分が他省庁との共管法令に基づく場合は２ヵ月）以内を目途に行うものとする。

②　①の勧告書において指摘された事項につき、事実確認等のため指定機関やその他の者に対して報告徴求を行った場合は、報告書を受理したときから１ヵ月（法務大臣への協議が必要な場合又は処分が他省庁との共管法令に基づく場合は２ヵ月）以内を目途に行うものとする。

（注１）「報告書を受理したとき」の判断においては、以下の点に留意する。

①　複数回にわたって、金商法第156条の58第１項の規定に基づき報告を求める場合（直近の報告書を受理したときから上記の期間内に報告を求める場合に限る。）には、最後の報告書を受理したときを指すものとする。

②　提出された報告書に関し、資料の訂正、追加提出等（軽微なものは除く。）を求める場合には、当該訂正、追加提出等が行われたときを指すものとする。

（注２）弁明・聴聞等に要する期間は、標準処理期間に含まれない。

（注３）標準処理期間は、処分を検討する基礎となる情報ごとに適用する。

Ⅱ－６－４　金商法第156条の59第１項の規定に基づく業務改善命令の履行状況の報告義務の解除

金商法第156条の59第１項の規定に基づき業務改善命令を発出する場合には、当該命令に基づく指定機関の業務改善に向けた取組をフォローアップし、その改善努力を促すため、原則として、当該指定機関の提出する業務改善計画の履行状況の報告を求めることとなっているが、以下の点に留意する。

①　金商法第156条の59第１項の規定に基づき業務改善命令を発出している指定機関に対して、当該指定機関の提出した業務改善計画の履行状況について、期限を定めて報告を求めている場合には、期限の到来により、当該指定機関の報告義務は解除される。

②　金商法第156条の59第１項の規定に基づき業務改善命令を発出している指定機関に対して、当該指定機関の提出した業務改善計画の履行状況について、期限を定めることなく継続的に報告を求めている場合には、業務改善命令を発出する要因となった問題に関して、業務改善計画に沿って十分な改善措置が講じられたと認められるときには、当該計画の履行状況の報告義務を解除する。その際、当該報告等により把握した改善への取組状況に基づき、解除の是非を判断する。

Ⅱ－６－５　行政手続法等との関係

（１）行政手続法との関係

行政手続法第13条第１項第１号に該当する不利益処分をしようとする場合には聴聞を行い、同項第２号に該当する不利益処分をしようとする場合には弁明の機会を付与しなければならないことに留意する。

いずれの場合においても、不利益処分をする場合には同法第14条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（不利益処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

また、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合には同法第８条に基づき、処分の理由を示さなければならないこと（許認可等を拒否する処分を書面でするときは、処分の理由も書面により示さなければならないこと）に留意する。

その際、単に根拠規定を示すだけではなく、いかなる事実関係に基づき、いかなる法令・基準を適用して処分がなされたかを明らかにすること等が求められることに留意する。

（２）行政不服審査法との関係

不服申立てをすることができる処分をする場合には、行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）第 82 条に基づき、不服申立てをすることができる旨等を書面で教示しなければならないことに留意する。

（３）行政事件訴訟法との関係

取消訴訟を提起することができる処分をする場合には、行政事件訴訟法（昭和 37 年法律第 139 号）第 46 条に基づき、取消訴訟の提起に関する事項を書面で教示しなければならないことに留意する。

Ⅱ－６－６　不利益処分の公表に関する考え方

①　上記Ⅱ－６－２の不利益処分のうち、金商法第156条の61第１項の規定に基づく指定の取消しを行ったときは、同法第156条の61第４項の規定に基づき、官報で公示しなければならない。

②　上記Ⅱ－６－２の不利益処分については、他の指定機関における予測可能性を高め、同様の事案の発生を抑制する観点から、経理的基礎に関する不利益処分等、公表により対象指定機関の運営改善に支障が生ずるおそれのあるものを除き、処分の原因となった事実及び処分の内容等を公表する。

Ⅱ－７　電子申請可能な申請書等を提出するに当たっての留意点

Ⅱ－７－１　書面・対面による手続きについての留意点

指定機関等による当局への申請・届出等及び当局から指定機関等に対し発出する処分通知等については、それぞれ情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（以下「デジタル手続法」という。）第六条第一項及び第七条第一項の規定により、法令の規定において書面等により行うことその他のその方法が規定されている場合においても、当該法令の規定にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができることとされている。

こうしたデジタル手続法の趣旨を踏まえ、同法の適用対象となる手続きに係る本監督指針の規定についても、当該規定の書面・対面に係る記載にかかわらず、電子情報処理組織を使用する方法により行うことができるものとする。

また、経済社会活動全般において、デジタライゼーションが飛躍的に進展している中、政府全体として、書面・押印・対面手続きを前提とした我が国の制度・慣行を見直し、実際に足を運ばなくても手続きができるリモート社会の実現に向けた取組みを進めている。

金融庁としても、こうした取組みを着実に進めるため、指定機関等から受け付ける申請・届出等について、全ての手続きについてオンラインでの提出を可能とするための金融庁電子申請・届出システムを更改したほか、押印を廃止するための内閣府令及び監督指針等の改正を行うこと等により、行政手続きの電子化を推進してきた。

更に、民間事業者間における手続についても、「金融業界における書面・押印・対面手

続の見直しに向けた検討会」を開催し、業界全体での慣行見直しを促すことにより、書面の電子化や押印の不要化、対面規制の見直しに取り組んできた。

このような官民における取組みも踏まえ、本監督指針の書面・対面に係る記載のうち、デジタル手続法の適用対象となる手続きに係るもの以外についても、以下のⅡ－７－２に掲げる原本送付を求める場合を除き、電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により行うことができるものとする。

以上のような取扱いとする趣旨に鑑み、本監督指針の規定に基づく手続きについては、手続きの相手方の意向を考慮した上で、可能な限り、書面・対面によらない方法により行うことを慫慂するものとする。

Ⅱ－７－２　申請書等を提出するに当たっての留意点

Ⅱ—７－１を踏まえ、指定機関等による当局への申請･届出等については、原則として、金融庁電子申請・届出システムを利用して法令に定める提出期限までに提出を求めることとする。

ただし、公的機関が発行する添付書類（住民票の写し、身分証明書、戸籍謄本、税・手数料等の納付を証する書類等）については、原本送付を求めることとする。

Ⅲ　紛争解決等業務を行う者の指定に係る事務処理上の留意点

Ⅲ－１　経理的基礎及び技術的基礎（金商法第156条の39第１項第５号関係）

金商法第156条の39第１項第５号においては、紛争解決等業務を行う者としての指定の要件として、「紛争解決等業務を適確に実施するに足りる経理的及び技術的な基礎を有すること」が規定されている。

なお、本項目は、紛争解決等業務を行う者としての指定の要件であるが、指定機関として業務開始後もこれらの維持が求められる。

①　経理的基礎

「経理的基礎」とは、紛争解決等業務は、その性質上、安定的かつ継続的に提供される必要があると考えられることから、これを可能とするに足りる財産及び収支があることをいい、適切に作成された収支計画等に基づき判断する。

「経理的基礎」の判断に当たっては、以下の点に留意する。

イ．当該業態又は類似する他の業態における過去の実績等に照らし、適切な費用見込額を計上しているか。

ロ．当該費用計上見込額に応じ、適切な収入（負担金・料金等）を確保しているか。

ハ．実際の費用が見込額を上回るなど、当初想定していた収入だけでは対応できなくなった場合の補てん措置を講じているか。

なお、紛争解決等業務は、その性質上大規模な設備を要しないことに鑑み、「経理

的基礎」が備わっていれば、充実した基本財産等を自ら所有していない場合や、兼業により収入を補てんする場合等も許容されることに留意する。

② 技術的基礎

「技術的基礎」とは、紛争解決等業務の適確な実施に当たっては、当該業態又は類似する業態における苦情・紛争の発生状況等を考慮した適切な態勢が確保される必要があると考えられることから、これを可能とするに足りる組織としての態勢、知識及び能力が備わっていることをいう。

「技術的基礎」の判断に当たっては、以下の点に留意する。

イ．当該業態において発生する苦情・紛争について、一部の地域や分野に限定することなく対応できる態勢を整備しているか。

ロ．苦情の発生状況等に応じ、苦情処理手続を適確に実施することができる知識・経験等を有する者を十分に確保しているか。

ハ．紛争の発生状況等に応じ、紛争解決手続を適確に実施することができる金商法第156条の50第３項の要件を満たす紛争解決委員の候補者を十分に確保しているか。

ニ．上記ロ及びハの補助者として十分な人員を確保しているか。

Ⅲ－２ 役員又は職員の構成（金商法第 156 条の 39 第１項第６号関係）

金商法第156条の39第１項第６号においては、紛争解決等業務を行う者としての指定の要件として、「役員又は職員の構成が紛争解決等業務の公正な実施に支障を及ぼすおそれがないものであること」が規定されている。

なお、本項目は、紛争解決等業務を行う者としての指定の要件であるが、指定機関として業務開始後もこれらの維持が求められる。

「役員又は職員の構成」については、以下の点に留意する。

① 金商法の関連諸規制や金融ＡＤＲ制度に関する知識等、紛争解決等業務を公正に実施するに足りる知識・経験を有している者を確保しているか。

② 紛争解決等業務の中立性を確保するため、同業務に従事する役職員の構成・配置が、例えば特定の金融機関に従事した経験を有する者に偏っていないなど、適切なものになっているか。

③ 紛争解決等業務の独立性を確保するため、役職員に対する不当な影響が排除されるよう、例えば応対記録の保存や定期的な監査の実施等の適切な措置を講じているか。

Ⅲ－３ 指定申請書の添付書類（金商法第 156 条の 40 第２項第６号、指定機関府令第６条第２項第３号ロ関係）

指定申請に当たっては、金商法第 156 条の 40 第２項に掲げる書類を添付する必要があるが、このうち、指定機関府令第６条第２項第３号ロにおいては、指定申請書の添付書類と

して、金融商品取引関係業者に対し業務規程等を送付したにもかかわらず、到達しなかった場合における「通常の送付方法によって到達しなかった原因」を証する書類が規定されている。

この場合、「通常の送付方法」とは、例えば、郵便又は信書便等又は同等の信頼性が確保された電磁的記録による方法が該当する。また、「到達しなかった原因」を証する書類とは、例えば、金融庁長官が公表している金融商品取引関係業者の所在地に送付したにもかかわらず、所在地不明等で返送されてきた場合の当該返送書類の写し等をいう。

Ⅲ－４　紛争解決等業務の周知（金商法第156条の44第２項第10号関係）

金商法第156条の44第２項第10号においては、手続実施基本契約で定めるべき事項として、「加入金融商品取引関係業者は、その顧客に対し指定紛争解決機関による紛争解決等業務の実施について周知するため、必要な情報の提供その他の措置を講じなければならないこと」が規定されている。

この場合、「必要な情報の提供その他の措置」としては、ホームページ・ポスター等で広く周知することや契約書・商品説明書等に記載すること等が考えられる。なお、これらの措置については、加入金融商品取引関係業者（以下「業者」という。）の過大な負担とならないように配意しつつ、利用者保護の観点から適切に定められているかに留意する。

Ⅲ－５　その他の留意事項

金商法第156条の39第１項第７号においては、紛争解決等業務を行う者としての指定の要件として、「業務規程が法令に適合し、かつ、この法律の定めるところにより紛争解決等業務を公正かつ適確に実施するために十分であると認められること」が規定されている。このため、下記「Ⅳ　指定紛争解決機関の監督上の評価項目」のうち、以下の事項については、紛争解決等業務を行う者の指定に係る事務処理上の留意点としても用いるものとし、それぞれの項目の「意義」を踏まえ、業務規程に当該事項が適切に定められているかなどについて審査を行うものとする。

①「Ⅳ－１－２　職員の監督体制等」（２）①（金商法第156条の44第１項第８号、指定機関府令第７条第３号関係）

②「Ⅳ－１－３　紛争解決委員の選任及び排除等」（２）①、②（金商法第156条の44第４項第２号関係）

③「Ⅳ－１－４　負担金及び料金」（２）①、②（金商法第156条の44第５項関係）

④「Ⅳ－２－３　紛争解決手続における留意事項」（２）①（金商法第156条の44第４項第６号関係）

⑤「Ⅳ－３－２　紛争解決等業務の検証・評価」（２）③（金商法第156条の44第１項第７号関係）

⑥「Ⅳ－５－１　他の指定紛争解決機関との連携」（２）①（金商法第156条の44第１項第

６号関係）

⑦「Ⅳ－５－２　その他の機関との連携」（２）（金商法第156条の44第１項第６号関係）

Ⅳ　指定紛争解決機関の監督上の評価項目

Ⅳ－１　紛争解決等業務の運営態勢

Ⅳ－１－１　指定紛争解決機関の業務運営態勢

（１）意義

指定機関が紛争解決等業務の公正かつ適確な運営を図り、もって利用者の信頼性・利便性向上を図るためには、指定機関において、業務運営に関する報告、意思決定、検証及び改善等の一連のプロセスの確立が必要である。

（２）主な着眼点

①　業務運営や予算措置等の決定権限・報告態勢を明確に規程等に定めるとともに、役員（理事会等の意思決定機関を含む。）が適切に紛争解決等業務に関する課題等の報告を受け、検討及び指示を行う態勢となっているか。

②　指定機関全体の業務量を的確に把握した上で、例えば、業務量が増加した場合、職員又は紛争解決委員を機動的に増員するなど、業務量に応じた業務運営態勢を不断に見直し、整備を図っているか。

③　紛争解決手続において、法人や高額請求に係る申立事案が増加した場合、個人や少額請求に係る申立事案に対するリソース（人員・費用等）の配分に支障が生じないような業務運営態勢となっているか。

④　紛争解決等業務の運営状況に応じ、利用者利便の更なる向上（例：地方在住者のアクセスの向上、高齢者等への配慮等）について検討する態勢となっているか。

⑤　障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）及び「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（平成28年金融庁告示第３号）に則り障害者への適切な対応を行う業務運営態勢となっているか。また、対応状況を把握・検証し、その結果を踏まえ対応方法の見直しを行う態勢となっているか。

⑥　内部監査等により、紛争解決等業務の運営状況の適切性等を検証し、その検証結果等を踏まえた速やかな改善を行っているか。

Ⅳ－１－２　職員の監督体制等

（１）意義

指定機関においては、利用者からの相談・照会等への対応、苦情処理手続の実施及び

紛争解決手続の補助等を当該指定機関の職員が行っており、公正かつ適確な紛争解決等業務の遂行のため、研修の実施等による職員の資質の維持・向上が必要である。したがって、金商法第156 条の44 第１項第８号及び指定機関府令第７条第３号においては、業務規程で定めるべき事項として、「紛争解決等業務を行う職員の監督体制に関する事項」が規定されている。また、紛争解決委員においても、公正かつ適確な紛争解決手続を実施するため、他の紛争解決委員との紛争解決等業務に係る情報の共有や金融商品等の知識の習得等が必要である。

（２）主な着眼点

①　苦情処理手続の実施等を担当する職員への定期的かつ十分な教育・研修の実施等を含めた職員に対する指導等、適切な措置を講じているか。

②　公正かつ適確な紛争解決手続の実施のために必要となる情報・知識を、紛争解決委員間で共有する態勢を整備しているか。

Ⅳ－１－３　紛争解決委員の選任及び排除等

（１）意義

紛争解決委員の中立性・公正性を確保するため、金商法第 156 条の 44 第４項第２号においては、業務規程が適合しなければならない基準として、「紛争解決委員の選任の方法及び紛争解決委員が金融商品取引業等業務関連紛争の当事者と利害関係を有することその他の紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由がある場合において、当該紛争解決委員を排除するための方法を定めていること」が規定されている。紛争解決委員の選任の方法及び排除するための方法を定めるに当たっては、中立性・公正性の観点から適正かつ実効的な方法を定め、これに基づいて紛争解決手続を実施するとともに、利用者の信頼性を確保するための取組を行うことが必要である。

（２）主な着眼点

①　紛争解決委員の選任の方法

イ．あらかじめ、紛争解決委員の候補者名簿を作成しているか。

ロ．紛争の個々の事案ごとに適切に紛争解決委員を選任するため、紛争解決委員の選任権者及び選任の基準・手続を定め、これらに基づき紛争解決手続を実施しているか。特に、指定機関が業態ごとに設立されていることにも鑑み、紛争解決委員の中立性・公正性について十分な配意を行うことが必要である。

②　紛争解決委員を排除するための方法

紛争解決委員の排除に係る当事者の申立てに基づき又は当該申立てを待たずに、指定機関が自ら調査・判断する方法を定め、それに基づき紛争解決手続を実施しているか。

③　業界団体の役職員を紛争解決委員に選任する場合には、金商法第 156 条の 50 第３

項において、紛争解決委員のうち少なくとも一人は、弁護士等に該当する者でなければならないと規定されていることを踏まえ、弁護士等を含めた複数の紛争解決委員の合議制による紛争解決手続を採っているか。また、Ⅳ－３で後述する、利用者アンケートの活用や外部有識者による事後的な検証等を含め、利用者の信頼性を確保するための取組を行っているか。

Ⅳ－１－４　負担金及び料金

（１）意義

金融ＡＤＲ制度は、簡易・迅速かつ低廉な紛争解決の手段を提供するものであることから、利用者及び業者の経済的負担が過大で利用の障害とならないよう、金商法第 156 条の 44 第５項においては、業務規程が適合しなければならない基準として、業者が負担する負担金及び当事者から徴収する料金について、「負担金及び料金の額又は算定方法及び支払方法（以下「負担金額等」という。）を定めていること」及び「負担金額等が著しく不当なものでないこと」が規定されている。

（２）主な着眼点

① 負担金及び料金の額又は算定方法について、紛争解決等業務を継続していくために必要な経費を過度に上回らないように定めているか。

② 負担金及び料金の額又は算定方法について、各業者及び利用者にとって合理的なものとなるように定めているか。特に、利用者の経済的負担が過大となり、指定機関を利用する障害とならないように定めているか。

③ 負担金又は料金の額を改定するための手続を定め、それに基づいた決定を行っているか。また、業者及び利用者に対し、改定内容を十分に周知しているか。

Ⅳ－１－５　利用者等に関する情報の管理

（１）意義

指定機関においては、紛争解決等業務を行う過程において利用者の個人情報を含む様々な情報を把握することになるが、これらの情報が漏えい等した場合、利用者に多大な不利益をもたらすとともに、金融ＡＤＲ制度に対する信頼を失う原因ともなることから、その適切な管理を行うことが必要である。

このため、指定機関においては、紛争解決委員及び役職員又はこれらの職にあった者に対する秘密保持義務の遵守が定められている（金商法第 156 条の 41 第１項）。また、指定機関は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第２条第５項に規定する個人情報取扱事業者として、同法、個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）、同ガイドライン（外国にある第三者への提供編）、同ガイドライン（第三者提供時の確認・記録義務編）及び同ガイドライン（仮名加工情報・匿名加工情

報編)、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン及び金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針に基づいて、適切な個人情報の取扱いを確保するための措置を講ずる必要がある。

（２）主な着眼点

① 役員は、利用者等に関する情報管理の適切性を確保する必要性及び重要性を認識し、適切性を確保するための組織の確立（部門間における適切な牽制の確保を含む。）、内部規程の策定等、内部管理態勢の整備を図っているか。

② 利用者等に関する情報の取扱いについて、具体的な取扱基準を定めた上で、研修等により役職員等への周知徹底を図っているか。特に、当該情報の他者への伝達については、秘密保持義務等の観点から、十分な検討を行った上で取扱基準を定めているか。

③ 利用者等に関する情報へのアクセス管理の徹底（アクセス権限を付与された本人以外が使用することの防止等）、内部関係者による利用者等に関する情報の持出しの防止に係る対策、外部からの不正アクセスの防御等情報管理システムの堅牢化等の対策を含め、利用者等に関する情報の管理状況を適時・適切に検証できる態勢となっているか。また、特定職員に集中する権限等の分散や、幅広い権限等を有する職員への管理・牽制の強化を図るなど、利用者等に関する情報を利用した不正行為を防止するための適切な措置を講じているか。

④ 利用者等に関する情報の漏えい等が発生した場合に、適切に責任部署へ報告され、二次被害等の発生防止の観点から、対象となった利用者等への説明、当局への報告及び必要に応じた公表が迅速かつ適切に行われる態勢を整備しているか。また、情報漏えい等が発生した原因を分析し、再発防止に向けた対策を講じているか。

Ⅳ－２　紛争解決等業務の適切性等

Ⅳ－２－１　相談等を受付けた場合の対応

（１）意義

金融ＡＤＲ制度においては、法令において苦情・紛争に関する特段の定義を設けておらず、指定機関は、業者が提供する金融商品・サービスに係るトラブルについて、幅広く紛争解決等業務の対象とし、利用者の相談等に応ずることが必要である。また、相談等に対しては、指定機関が、利用者との応対を通して事案の内容を適切に把握し、利用者の疑問等について、適確かつ分かり易く説明することが必要である。なお、金商法第156条の38第11項における「付随する業務」には、指定機関が指定を受けた紛争解決等業務に関する相談等の業務が含まれていることに留意する。

（２）主な着眼点

① 指定を受けた紛争解決等業務の金融商品・サービスに関する利用者からの相談等に

ついて、その内容に応じ、苦情処理手続の案内や他の適切な指定機関の紹介等を行っているか。

② 利用者の立場に立った、分かり易い説明に努めているか。特に、銀行窓販等のように業態の異なる複数の金融機関が関係する場合、利用者にとって、どの指定機関に申し立てることが可能かなどについて、分かりにくい場合もあると考えられることから、関係する指定機関が連携しつつ、より一層、利用者の立場に立った丁寧な窓口対応を行っているか（Ⅳ－５－１（２）①参照）。

Ⅳ－２－２ 苦情処理手続における留意事項

（１）意義

指定機関は、迅速な苦情の解決を図るため、苦情処理手続に係る交渉経緯や進捗状況等を適時・適確に把握し、利用者からの求めや交渉の状況に応じて、適宜・適切な措置（利用者への助言や事情調査等）を講ずることにより、利用者と業者との間の自主的な解決を促すことが求められる（金商法第 156 条の 49）。

（２）主な着眼点

① 苦情申立ての対象となった業者から当該苦情に係る対応の進捗状況及び対応結果の報告を受けるとともに、当該業者が誠実かつ迅速な対応を行ったかについて確認するなどにより、交渉経緯や進捗状況等を適時・適確に把握しているか。

② 法令（金商法第 156 条の 48、指定機関府令第 11 条）に定められた手続実施記録の作成について、苦情処理手続の実施の経緯等が、適切に事後的な検証を行うことが可能なものとなっているか。

③ 適切な苦情処理手続の実施を確保する観点から、当事者との応対方法や資料の授受等に関する具体的な取扱い等を定めているか。

④ 苦情の実態・原因等を適確に把握し、利用者にとって納得感のある苦情処理手続を行うため、できる限り申立本人からの事情聴取を行っているか。

Ⅳ－２－３ 紛争解決手続における留意事項

（１）意義

金融ＡＤＲ制度は、簡易・迅速な紛争解決手段を提供するものであることから、指定機関は紛争解決手続の標準的な進行について定める必要がある。この標準的な手続の進行に基づき、各指定機関が実施する紛争解決手続は、取り扱う金融商品・サービスの特性等により、指定機関間においてその実施方法や和解の成否に差異が生ずることがあるものの、当事者間の和解に向けて努力することが求められることはいうまでもない。なお、紛争解決手続の実施に当たっては、中立性・公正性を確保し、利用者の手続に対する納得感・信頼感の向上に留意した取扱いが必要である。また、金商法第 156 条の 44 第

６項に規定されている特別調停案については、金融機関と利用者との間における金融商品・サービスに関する情報収集力や交渉力等の面の格差に鑑み、利用者保護の充実を図る観点から、金融ＡＤＲ制度に定められた措置であることも踏まえ、有効に活用する態勢を整備することが必要である。

（２）主な着眼点

① 金商法第 156 条の 44 第４項第６号においては、業務規程が適合しなければならない基準として、「紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的な手続の進行について定めていること」が規定されているが、これについては以下の点に留意する。

イ．紛争解決手続の開始に当たっての手続の進め方（金商法第 156 条の 44 第４項第７号の規定により定めるものを含む。）、紛争解決手続の期日における手続の進め方及び紛争解決手続の終了に当たっての手続の進め方（同項第 12 号及び第 13 号の規定により定めるものを含む。）を、例えば、手続の進行の段階に応じて定めているなど、明確にしているか。

ロ．上記イのうち、紛争解決手続の期日における手続については、当事者が作成する当該当事者の主張を記載した書面の提出の方法、紛争解決委員からの求めに応じた報告及び物件等の提出の方法並びに紛争解決手続の期日における主張の方法等を定めているか。

ハ．紛争解決手続の開始から終了に至るまでの標準的処理期間を定めているか。

② 紛争の実態・原因等を的確に把握し、利用者にとって納得感のある紛争解決手続を行うために、当事者の主張等を十分に把握した上で手続を実施しているか。また、その際、できる限り申立本人との面談により事情聴取を行うよう努めているか。

③ 利用者から再度の面談要請がある場合や和解案の論拠となった証拠書類等に関する説明の要請がある場合、特段の支障がない限り、当該要請に応えるなど、利用者の手続に対する納得感に配意した対応を行っているか。

④ 特別調停案の提示は紛争解決委員に委ねられていることに留意しつつ、紛争解決のために必要な局面において、特別調停案を適切に提示できるような態勢を確保しているか。

⑤ 法令（金商法第156条の50第９項、指定機関府令第14条）に定められた手続実施記録の作成について、紛争解決手続の実施の経緯等が、中立・公正な手続の実施等の観点から事後的な検証を行うことが可能なものとなっているか。

⑥ 中立・公正な紛争解決手続の実施を確保する観点から、当事者との応対方法や資料の授受等に関する具体的な取扱い等を定めているか。

⑦ 金商法第156条の50第４項ただし書きにおいて、紛争解決手続を実施しない事由として、「その他の事由により紛争解決手続を行うのに適当でないと認めるとき」又は「当事者が不当な目的でみだりに（紛争解決手続の）申立てをしたと認めるとき」が規定されているが、例えば、反社会的勢力からの不当な申立てに対し、同規定に基づき手続を実施しない態勢となっているか。

Ⅳ－２－４　法令等違反に対する監督上の対応

（１）意義

紛争解決等業務は、指定機関に対する利用者の信頼を基本としており、指定機関の中立性又は公正性等に疑念を生じさせるような法令等違反が発生した場合、金融ＡＤＲ制度全体の信頼性に波及するおそれがあることを十分に認識し、指定機関は法令及び業務規程等を厳格に遵守し、公正かつ適確な紛争解決等業務の遂行に努めることが必要である。

（２）主な着眼点

①　法令等違反の発覚の第一報

指定機関において法令等違反が発覚し、第一報があった場合は、法令等遵守に係る規程等に則り、以下の点が行われているかについて確認する。

イ．役員（理事会等の意思決定機関を含む。）及び内部監査部門等へ迅速に報告を行っているか。

ロ．刑罰法令に抵触しているおそれのある事実については、警察等関係機関等へ通報しているか。

ハ．法令等違反が発生した部署から独立した部署（内部監査部門等）又はそれに代わる検証によって、調査・解明を実施しているか。

②　法令等違反届出書の受理

金商法第 156 条の 56 第２号及び指定機関府令第 15 条第３項の規定に基づき、指定機関から届出書が提出されるが、受理時において、同府令第 15 条第１項第４号に規定されている事項が記載されているかを含め、適切に届出がなされているかについて確認する。

③　紛争解決等業務の公正性及び適確性の検証

法令等違反と紛争解決等業務の公正性及び適確性の関係については、以下の点に基づき検証する。

イ．当該違反への役員の関与はないか。組織的な関与はないか。

ロ．当該違反が指定機関の紛争解決等業務に与える影響はどうか。

ハ．内部牽制機能が適切に発揮されているか。

ニ．改善策の策定や自浄機能が十分か。責任の所在が明確化されているか。

ホ．当該違反の発覚後の対応が適切か。

Ⅳ－３　紛争解決等業務の公表・検証・評価

Ⅳ－３－１　紛争解決等業務の公表

（１）意義

指定機関における紛争解決等業務の結果等に関する情報は、苦情・紛争の未然防止の観点から有用であるほか、利用者の指定機関に対する信頼性向上にも資するものである。このため、指定機関は、紛争解決手続の非公開の規定（金商法第 156 条の 50 第７項）にも留意しつつ、紛争解決等業務に関する情報を積極的に公表することにより、利用者等に対し情報提供等を行う（金商法第 156 条の 45 第２項）とともに、その内容の充実に努めることが必要である。

（２）主な着眼点

①　苦情処理手続・紛争解決手続に関する申立てや結果等の状況を分析した上で、ホームページやパンフレット等により、積極的に公表しているか。

②　個別の苦情・紛争事案について、その概要や結果等をできる限り公表しているか。

③　利用者アンケートや外部有識者による紛争解決等業務の事後的な検証・評価の結果及びそれらを踏まえた改善措置（Ⅳ－３－２）、又は紛争解決等業務の中立性・公正性を担保する方法（例：Ⅳ－１－２における苦情処理手続の実施等を担当する人材の育成方法、Ⅳ－１－３における紛争解決委員の選任方法）等について、できる限り公表に努めているか。

Ⅳ－３－２　紛争解決等業務の検証・評価

（１）意義

金融ＡＤＲ制度は、利用者保護の観点から構築されたものであることから、指定機関においては、紛争解決等業務の運営に当たり、中立性・公正性を確保し、利用者の手続に対する納得感・信頼感を得られるよう努めることが肝要であり、これらを把握し、紛争解決等業務の改善につなげる取組が求められる。このため、利用者アンケートや外部有識者等による事後的な検証・評価を活用することが重要である。また、紛争解決等業務に関する利用者からの苦情に対し適切に対応するとともに、その原因分析等を行い、紛争解決等業務の改善につなげることも必要である。

（２）主な着眼点

①　紛争解決手続等を利用した利用者の意見・要望等について、和解に至らなかった事案を含めて利用者アンケート等により把握し、その結果を踏まえて、紛争解決等業務の改善措置を検討しているか。特に、当事者と面談を行わないまま紛争解決手続を終結した事案（書面による手続の実施）については、当事者の手続に対する納得感等を

把握し、その結果を踏まえた対応を検討しているか。

② 外部有識者による提言・諮問機関を設置するなどにより、紛争解決等業務の運営について事後的な検証・評価を行い、それを踏まえた紛争解決等業務の改善措置を検討しているか。なお、その際、個人情報の開示によるプライバシーの侵害、個別の紛争解決手続結果の蒸し返し及び紛争解決委員の独立性の侵害等の問題が生じないように留意しているか。

③ 金商法第 156 条の 44 第１項第７号においては、業務規程で定めるべき事項として、「紛争解決等業務に関する苦情の処理に関する事項」が規定されているが、これについては以下の点に留意する。

イ．紛争解決等業務に関する利用者からの苦情について、公正な対応ができる態勢を整備しているか。

ロ．上記イの苦情への対応結果等の検証を行い、その検証結果を踏まえて、紛争解決等業務の改善措置を検討しているか。

Ⅳ－４ 苦情・紛争事案に関する分析結果等のフィードバック

（１）意義

指定機関は、業者等に対し情報の提供等に努めなければならない（金商法第 156 条の 45 第２項）とされていることから、苦情処理・紛争解決手続の状況等について、分析・類型化等を行うとともに、その結果を業者等にフィードバックし、苦情・紛争の未然防止の取組に努めることが必要である。

（２）主な着眼点

① 紛争解決等業務に関し、苦情・紛争の発生原因や商品分類等、多様な観点から分析・類型化等を行い、その結果を業者にフィードバックしているか。

② 典型的な苦情・紛争事案や増加傾向にある苦情・紛争事案等について、適時・適切に業者にフィードバックしているか。

③ 上記①の分析結果を、必要に応じて、関係機関（例：金商法第 156 条の 44 第１項第６号に規定する「他の指定紛争解決機関その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者」）に提供しているか。

Ⅳ－５ 関係機関との連携

Ⅳ－５－１ 他の指定紛争解決機関との連携

（１）意義

現行の業態ごとに設立された指定機関は、専門性の活用、簡易・迅速な手続の実施、業界の自主規制･自助努力の枠組みと整合的等のメリットを有する一方で、各指定機関間

の手続の相違等により利用者の使い勝手に影響することが想定される。このため、金商法第156 条の44 第１項第６号においては、業務規程で定めるべき事項として、「他の指定紛争解決機関その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者との連携に関する事項」が規定されている。指定機関においては、他の指定機関との間で、苦情処理・紛争解決の状況等に関する情報交換、申立事案の内容に応じた他の適切な指定機関の紹介又は申立ての移送、職員等に対する研修等について連携を図り、一層の利用者利便の向上に努める必要がある。

（２）主な着眼点

① 申立てを受けた事案について、その内容に応じ他の適切な指定機関がある場合には、申立人の問題意識を的確に把握し、その意向を十分に確認した上で、速やかに当該指定機関の紹介等を行う態勢を整備するなど、実効性のある連携措置を定め、それに基づき紛争解決等業務を運営しているか。特に、銀行窓販等のように業態の異なる複数の金融機関が関係する場合、利用者にとって、どの指定機関に申し立てることが可能かなどについて、分かりにくい場合もあると考えられることから、関係する指定機関が連携しつつ、より一層、利用者の立場に立った丁寧な窓口対応を行っているか（Ⅳ－２－１（２）②参照）。

② 「金融ＡＤＲ連絡協議会」（注）や指定機関間の情報交換等を通じて、指定機関間の連携を図り、手続の実施方法等の改善につなげるなど、利用者の利便性向上に努めているか。

（注）金融ＡＤＲ制度のフォローアップに関する有識者会議の提言を踏まえ、全ての指定機関の実務担当者等により構成。

Ⅳ－５－２ その他の機関との連携

（１）意義

指定機関は、指定機関間の連携を図ることに加え、利用者の利便性の向上や紛争解決等業務の円滑な運営等のため、指定機関以外の苦情処理・紛争解決に関係する機関との連携を図ることが求められる。このため、金商法第 156 条の 44 第１項第６号においては、業務規程で定めるべき事項として、他の指定機関のみならず、「その他相談、苦情の処理又は紛争の解決を実施する国の機関、地方公共団体、民間事業者その他の者」（以下「その他の機関」という。）との連携についても規定されている。指定機関は、金融トラブル連絡調整協議会やその他の機関との情報交換等を通じて、一層の利用者の利便性向上に努めることが必要である。

なお、その他の機関には、金融サービス利用者相談室を設置して相談業務を行っている金融庁、消費者行政を所管する消費者庁、消費生活相談センター等を設置している都道府県等、民事一般について裁判外紛争解決手続を行っている単位弁護士会等、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決等を行っている国民生活センター及び法

律相談に関する情報提供を行っている日本司法支援センター等が含まれる。

（２）主な着眼点

その他の機関と苦情処理・紛争解決の状況等に関する情報交換等に努めるとともに、申立事案の内容に応じた適切なその他の機関の紹介等を行っているか。